| Nom de l'Institution utilisatrice | Anonyme |
|---|---|
| Nom du Logiciel | LOAN PERFORMER 7.04 |
| Nom du Fournisseur du Logiciel | Crystal Clear Software |

## PRESENTATION DE L' INSTITUTION

| Information générale | Listes de choix | Réponses libres / Descriptions / Commentaires |
|---|---|---|
| # Nom | | Anonyme |
| Pays | Congo Kinshasa | RDC |
| Région | | BUKAVU |
| Langue la plus parlée dans la région d'activité | | Français, swahili |
| Taille de l'institution | MOYENNE(5,000 - 25,000 clients) | 10450 (4 cooperatives primaires) |
| **Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)** | | |
| Nb total d'agences | | 5 agences |
| Nb d'agences en zones urbaines | | 4 |
| Nb d'agences urbaines informatisées | | 4 |
| Nb d'agences en zones rurales | | 1 |
| Nb d'agences rurales informatisées | | 1 |
| **Personnel** | | |
| Nb total de salariés | | 46 |
| Caissiers | | 11 |
| Agents de crédit | | 7 |
| Chefs d'agence | | 5 |
| Autre personnel d'agence | | 23 |
| Personnel du siège | | |
| Autres | | |
| Nb total de salariés dans le département informatique? | | 1 |
| Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel? | | 1 |
| Equivalent temps plein ? | | 1 |
| % du département informatique | | |
| **Produits principaux** | | |
| Prêts | | |
| Clients individuels | OUI | 1640 |
| Groupes solidaires avec prêts individuels | OUI | 386 |
| Groupes solidaires avec prêts de groupe | OUI | 30 |
| Caisse villageoise avec prêts individuels | NON | 0 |
| Caisse villageoise avec prêts de groupe | NON | 0 |
| | | |
| Autre (défini par utilisateur) | | |
| Dépôts | | |
| Livret d'épargne | NON | |
| Compte courant | NON | |
| Compte avec découvert autorisé | NON | |
| Dépôt à terme | NON | |
| Plan d'épargne | NON | |
| Épargne de groupe | NON | |
| Autre (défini par l'utilisateur) | | |
| **Autres produits et services** | | |
| Cartes de paiements | NON | |
| Services de paiement (paiement de factures...) | NON | |
| Service de change | NON | |
| Transferts nationaux | NON | |
| Transferts internationaux | NON | |
| Western Union / Money Gram / Autre | | |
| SWIFT | | |
| Assurance | NON | |
| Autres produits et services | | |

| | | |
|---|---|---|
| ***Nom de l'Institution utilisatrice*** | | ***Anonyme*** |
| ***Nom du Logiciel*** | | ***LOAN PERFORMER 7.04*** |
| ***Nom du Fournisseur du Logiciel*** | | ***Crystal Clear Software*** |
| **SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)** | | |
| **Systèmes implémentés et utilisés par votre institution** | Listes de choix | Réponses libres / Descriptions / Commentaires |
| Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire | | **LOAN PERFORMER 7.04** |
| Nom de votre fournisseur | | **Crystal Clear Software** |
| Logiciels additionnels ou solutions "maison" | | **Excel et ACCESS** |
| Comptabilité | | **LOAN PERFORMER 7.04** |
| Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire | | **Direct, Immédiate** |
| Management des Ressources Humaines | | **Excel** |
| Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire | | |
| Reporting | | **Excel, exemple la liste des membres du cooperative selon le sexe.** |
| Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire | | **Direct, Immédiate** |
| Autres (svp précisez) | **Aucun** | |
| **Solutions de connectivité et de consolidation** | | |
| Solutions de connectivité entre le siège et les agences | | **Nos agences sont independant** |
| Consolidation du reporting des agences vers le siège | **NON** | |
| **Votre logiciel de microfinance ou bancaire** | | **LOAN PERFORMER 7.04** |
| Version (version exacte utilisée en ce moment) | | **7.10.08** |
| Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version? | **OUI** | |
| Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel | | **je ne sais pas, les membres adherent du jour aux jours** |
| Depuis quand utilisez vous ce logiciel? | | **LE 29 FEVRIER 2008** |
| Y a-t-il eu des changements depuis? | **OUI** | |
| Si oui, date | | **LE 31 MARS 2008** |
| Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment | | **Tout était manuel** |
| Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci | | |
| Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel? | | **j'ai rencontré le logiciel** |
| En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être récolu en interne, à qui vous adressez-vous? | | A notre niveau a l'interne à Bukavu, je m'adresse a notre directeur du SIG qui est a Kinshasa |
| Au fournisseur | **NON** | |
| A une société informatique différente de celle du fournisseur | **NON** | |
| Autre | **NON** | |
| Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus? | **OUI** | |
| Si non, comment copntractez-vous pour avoir du support? | | |
| Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel? | OUI | |
| Nb de versions implémentées | | 2 ou 3 depuis mon arriver dans la boite |
| Nb total d'utilisateurs de votre système | | **la 1ere agence: 12 utilisateurs, et les 4 autres: 5 utilisateurs** |
| Nb de caissiers utilisant le système | | **9** |
| Nb d'agents de crédit utilisant le système | | **8** |
| Nb de chefs d'agence utilisant le système | | **5** |
| Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système | | **10** |
| Nb de personnel du siège utilisant le système | | **0** |
| Nb de personnel autre utilisant le système | | **0** |
| Synchronisation des données entre les agences et le siège | | **La synchronisation se fait au niveau du secteur qui coordonné les activités de toutes les agences.** |
| Des commentaires concernant la synchronisation des données? | **NON** | **Tout se passe bien, mais le souci majeur est d'interconnecter toutes les agences** |
| Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le sytème | | Mais bien sur que oui |
| En temps réel devant le client? | **OUI** | |
| En mode batch cad par lots? | **OUI** | **En cas de coupure d'electricité, pour economiser le carburant** |
| Les deux? | **OUI** | |
| Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système? | NON | **je ne pense pas si on pourrait trouver un système avec des fonctionnalités un peu au dessous de Loan performer à un prix competitif.** |
| Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection? | | |
| Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés | | |
| **L'équipement informatique de votre institution** | | |
| Nb de serveurs | | **5** |

| | | |
|---|---|---|
| ***Nom de l'Institution utilisatrice*** | ***Anonyme*** | |
| ***Nom du Logiciel*** | ***LOAN PERFORMER 7.04*** | |
| ***Nom du Fournisseur du Logiciel*** | ***Crystal Clear Software*** | |
| Nb de stations de travail clientes | | **27** |
| **Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?** | | |
| DAB | | |
| PDA | | |
| Téléphone mobile | | |
| Autre | | |
| **SATISFACTION EN GENERAL** | | |
| **Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?** | Evaluation | Commentaires |
| Note globale | **BON** | |
| Fonctionnalité | **BON** | |
| Facilité d'utilisation | **BON** | |
| Langues | **BON** | |
| Navigation | **BON** | |
| Saisie des données | **EXCELLENT** | |
| Aide en ligne | **MOYEN** | **En Français, le Menu Système et Outil ne sont pas explicité en detail pour une meilleur compréhension** |
| Qualité des messages d'avertissement | **MAUVAIS** | **les messages d'erreurs ne facilitent pas la compréhenssion de ce que le message veut dire en soit** |
| Fiabilité et performance | **BON** | |
| Gestion des rapport et analyse des données | | |
| Mise en place, formation et support | **MOYEN** | |
| **Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?** | Evaluation | Commentaires |
| Management des Informations Clients | **BON** | **Sauf quelques problème: le système n'est pas à mesure de nous imprimer le rapport de membre selon leurs sexes. Pour intégrer un membre, LPF n'empêche pas la mauvaise attribution de préfixe soit MI soit MG, il ya possibilité d'attribuer pour un même membre individuel le préfixe MG à la place de MI et vice versa. Il ya risque par mauvaise manipulation d'effacer un membre déjà intégré. Manque de possibilité d'afficher les noms des membres signataires de groupe par présentation de leurs photos et signatures séparément.** |
| Prêts | **BON** | **On ne sait pas corriger les anomalies rencontrées apres décaissement un credit fictif biaise le rapport de rembourssement est de crédit en général, comment corriger ces genres d'anomalies. On ne sait pas tirer la bande de credit octroyés d'une période. Difficulté à répertorier les membres par rapport à aux caractéristiques de son enregistrement tels que la profession, la date d'adhésion si c'est ne pas dans Excel. Grand difficulté à corriger les debalances entre le solde des rapport et le solde du Bilan.** |
| Clients individuels | **BON** | |
| Groupes solidaires avec prêts individuels | | |
| Groupes solidaires avec prêts de groupe | | |
| Caisse villageoise avec prêts individuels | | |
| Caisse villageoise avec prêts de groupe | | |
| | | |
| Dépôts et Epargne | **BON** | |
| Livret d'épargne | **BON** | **Lorsqu'on charge ou on rémunère un compte LPF exige que ce compte puisse être repris deux fois, cela cause quelques erreurs, si le même compte n'a pas été bien sélectionné doublement. Est-ce qu'il n'y a pas moyen de ne reprendre ce compte qu'une seule fois ?** |
| Compte courant | **BON** | **Le rapport concernant les membres inactifs n'est pas fonctionnel alors que celui-ci donne un avantage d'envisager une sensibilisation au regard de ces derniers; Sans faire recours à l'Excel, LPF ne facilite pas le rapport des meilleurs épargnants pour une période donnée ainsi que les membres qui effectuent le grand nombre des transactions pour une période donnée; Par LPF, on n'arrive pas à classer le nombre d'adhésion par jour selon le sexe, la catégorie et la nature de membre soit individuel soit groupe.** |
| Compte avec découvert autorisé | | |

| *Nom de l'Institution utilisatrice* | *Anonyme* | |
|---|---|---|
| ***Nom du Logiciel*** | ***LOAN PERFORMER 7.04*** | |
| ***Nom du Fournisseur du Logiciel*** | ***Crystal Clear Software*** | |
| Dépôt à terme | **MOYEN** | **d'abord, on ne sait pas voir le rapport de DàT de la date précedente et en suite on ne peut pas modifier un depot a terme avant son échéance. LPF ne permet pas le retrait d'un dépôt à terme sans intérêt alors que cette possibilité existe dans la fenêtre de retrait d'un dépôt à terme** |
| Plan d'épargne | | |
| Épargne de groupe | **BON** | |
| Gestion de caisse | **BON** | **Mais le rapport de cette dernière n'est pas claire, il faut vraiment etre un habitué pour savoir.** |
| Transferts | **EXCELLENT** | |
| Rapports opérationnels | | |
| Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, …) | | |
| Management des parts | | |
| Comptabilité | **BON** | **LPF ne facilite pas l'exécution des tâches en permettant par exemple lors de la passation des écritures de choisir un compte de part sa nature, la classe (compte des charges, produits, immobilisations, …), et que ce dernier et son intitulé puisse s'afficher. Ceci permettrait à l'utilisateur de ne choisir que le compte concerné et de valider ensuite.** |
| Fonctionnalités additionnelles | **BON** | **Le bordereau de dépôt et de retrait reprend le solde du membre, alors qu'il y a de cas où c'est une tierce personne qui vient effectuer les mouvements au compte du membre;**<br>**En ouvrant la fénêtre de dépôt ou de retrait, après l'enregistrement, la fénêtre se ferme, ce qui implique que pour enregistrer une autre opération , on est obligé d'aller au menu Epargne et choisir l'onglet Dépôt ou Retrait selon le cas, alors que si cette fénêtre revenait cela rendrai la tâche facile et rapide.** |
| **Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système** | Evaluation | Commentaires |
| Gestion des profils | **EXCELLENT** | **On sait voir après un degat, qui l'a commis, chaque utilisateur a son mot de passe et cela facilite la gestion de profil.** |
| Stockage et protection des données | **BON** | **De fois, le système oublie de calculer les soldes d'epargne. Mais les stockages se passent bien et la protection des données aussi.** |
| Audit | **BON** | |
| **Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?** | Evaluation | Commentaires |
| Facilité d'installation | **EXCELLENT** | |
| Facilité de configuration | **MOYEN** | |
| Qualité de la formation opérationnelle fournie | **MOYEN** | |
| Qualité de la formation technique fournie | **MOYEN** | |
| **Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?** | Evaluation | Commentaires |
| Rapidité de la réponse | | |
| Pertinence de la réponse | | |
| Langue de support adéquate? | **EXCELLENT** | **Merci de mettre la langue francaise, mais dans l'aide en ligne en francais il ya pas des informations pertinantes.** |
| **Satisfaction générale** | | |
| Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation? | **EXCELLENT** | **Avant le logiciel, tous se faisait à la main, la gestion était manuelle, il y avait de facilité de vole, la lourdeur dans la prise de decision, debalance regulière entre la situation manuelle des épargnes de** |
| Recommenderiez-vous ce logiciel à une autre IMF? | **EXCELLENT** | **LPF est pour les IMF comme un médecin pour l'être humain et demeure indispensable pour toute IMF.** |
| Recommenderies-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF? | **EXCELLENT** | |
| In your opinion, is there any important functionality missing? | | |
| Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu? | | |
| Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire | | |
| **Concernant la documentation** | | |
| Aves-vous reçu une documentation technique à jour? | **NON** | |
| Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez) | | |
| Avez-vous eu un manuel d'utilisateur? | **OUI** | **tres vaste pas le temps de l'exploiter à fond par manque de temps** |
| Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez) | | |
| Y a-t-il une aide, une documentation en ligne? | **OUI** | **L'aide en ligne en Français, explique pas en detail le contenu du menu système et outil pour une meilleur compréhension et la facilitation de l'utilisation.** |

| Nom de l'Institution utilisatrice | Anonyme | |
|---|---|---|
| **Nom du Logiciel** | **LOAN PERFORMER 7.04** | |
| **Nom du Fournisseur du Logiciel** | **Crystal Clear Software** | |
| Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez) | | |
| **A propos du processus d'implémentation** | | |
| Est-ce que l'implémentation a été bien planifiée et les dates clé respectées? | **OUI** | |
| Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques? | **OUI** | **Nous avons adapté l logiciel** |
| Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures? | **OUI** | |
| Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place? | **OUI** | **Au niveau de l'importation des données des Crédits** |
| Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé? | | |
| **Comment votre institution a-t-elle procéder pour l'implémentation?** | | |
| Seule (Aller à la question 4.1) | **OUI** | |
| Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1) | | |
| Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5) | | |
| Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5) | | |
| *# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?* | | |

## Durée et charge de travail liée à l'implémentation du logiciel actuel

| ETAPES | Durée | Unité | Nb de personnel impliqué | Nb d'experts externes impliqués | Profil des personnes impliquées / Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| Préparation et évaluation des besoins | | | | | |
| Sélection du logiciel | | | | | |
| A partir du contrat signé: Installation et configuration | | | | | |
| Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs | | | | | |
| Phase pilote | | | | | |
| Déploiement première agence | | | | | |
| Déploiement complet | | | | | |
| **TOTAL** | | | | | |

## Coûts liés à votre logiciel de microfinance, de l'évaluation des besoins jusqu'au déploiement complet pour les agences incluant un an de maintenance

| Produit / Service | Type de fournisseur | Description détaillée / Commentaire | Coût en monnaie locale | Nom monnaie locale | Coût en $ |
|---|---|---|---|---|---|
| Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique | | | | | |
| Implementation | | | | | |
| Licence du logiciel | | **le coût de la licence est de 1600$ pour 5 utilisateurs,** | | | |
| Licence modules additionnels | | | | | |
| Licence serveur | | | | | |
| Licence base de données | | | | | |
| Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation | | | | | |
| Développement spécifique | | | | | |
| Formation | | | | | |
| Autre (assistance technique d'expert ...) | | | | | |
| Hardware et Connection Telecom | | | | | |
| Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs …) | | | | | |
| Investissement infrastructure réseau et sécurité | | | | | |
| Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet) | | | | | |
| Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...) | | | | | |
| **Coût total du projet** | | | | | |
| **Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)** | | | | | |